

GC.700.031.03.47		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. COMUNICACIÓN INTERNA	 BELLAS ARTES <small>INSTITUCION UNIVERSITARIA DEL VALLE</small>
VERSIÓN	1		
FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	21/feb/2019		

Control Interno
200-CI-001-2022
Enero de 2022

Doctora.
Edid Consuelo Bravo Pérez
Rectora
Instituto Departamental de Bellas Artes
Cali

Asunto: Informe de Seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS - Segundo Semestre Año 2021

Objetivo

Cumplir con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que la Oficina de Control Interno rendirá semestralmente un informe a la administración, producto del seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas por la entidad; validando el cumplimiento al marco normativo establecido en la ley 1755 de 2015.

Marco Normativo

LEY 1474 DE 2011 - ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*


La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

- Ley 1755 de 2015.
- Decreto 491 de 2020.

Alcance

El presente seguimiento se realiza para el segundo semestre del año 2021.

GC.700.031.03.47		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. COMUNICACIÓN INTERNA	 BELLAS ARTES <small>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL VALLE</small>
VERSIÓN	1		
FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	21/feb/2019		

Fuentes de información

Informe de las PQRS recibidas por los diferentes canales dispuestos por la Institución; actualmente la Institución cuenta con un profesional estadístico encargado de la operatividad del procedimiento, encargado de consolidar y analizar los datos de las PQRS.

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL

Según la información suministrada por el área responsable de la consolidación de los PQRS recibidas en la Institución, se presenta el resultado del seguimiento:

La Institución recibió 718 PQRS en el año 2021, los cuales fueron recepcionados por los siguientes canales de atención:

Canal de Atención	Cantidad	%
Correo electrónico	651	92.2
Documento físico	45	6.4
Telefónica	5	0.7
Formulario Contacto	10	1.4
no Informa	7	1.0
Total	718	

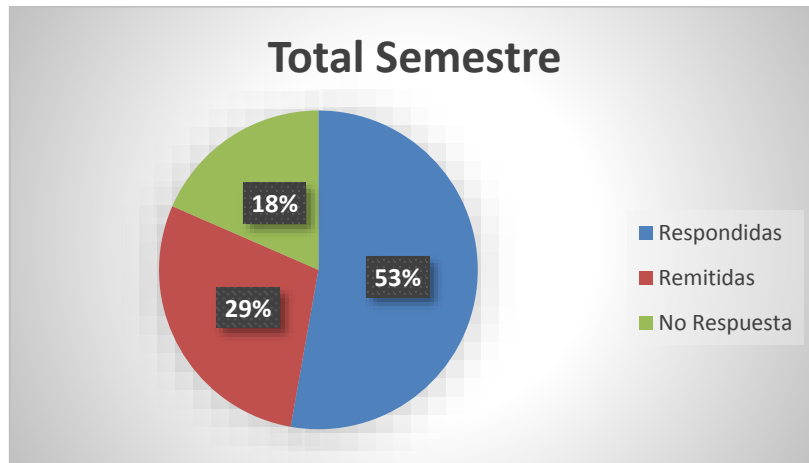
El canal de mayor utilización por parte de los usuarios es el correo electrónico de las diferentes dependencias de la institución.

MESES	Respondidas	Remitidas	No Respuesta	Total
enero	42	0	0	42
febrero	41	16	0	57
marzo	61	29	7	97
abril	67	29	5	101
mayo	50	31	6	87
junio	50	40	11	101
julio	72	29	1	102
agosto	28	25	9	62
septiembre	7	1	16	24
octubre	8	1	17	26
noviembre	8	6	0	14
diciembre	0	5	0	5
	434	212	72	718
Porcentaje	60.4	29.5	10.0	100

Durante la vigencia 2021, se recibieron 718 requerimientos de los cuales fueron tramitadas 646 que corresponde al 90% de las PQRS, con un 10% de no respuesta por parte de la entidad.

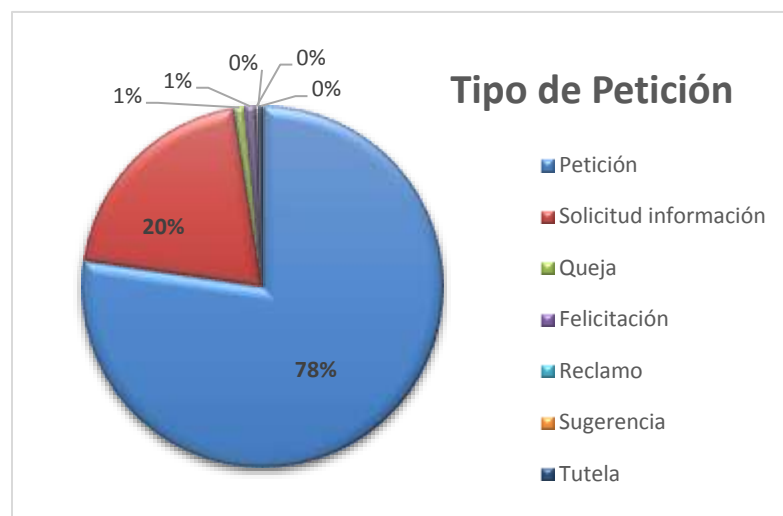
GC.700.031.03.47		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. COMUNICACIÓN INTERNA	 BELLAS ARTES <small>INSTITUCION UNIVERSITARIA DEL VALLE</small>
VERSIÓN	1		
FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	21/feb/2019		

Para la vigencia de julio a diciembre de 2021 se radicaron 233 de las cuales fueron tramitadas 190 correspondiente a un 81,5% de las PQRS, con un 18,5% de no respuesta por parte de la entidad.



Clasificación por tipo de solicitud

Tipo de Petición	Cantidad	%
Petición	555	78.61
Solicitud información	145	20.54
Queja	7	1
Felicitación	7	1
Reclamo	1	0.14
Sugerencia	1	0.14
Tutela	2	0.28
Total	718	



GC.700.031.03.47		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. COMUNICACIÓN INTERNA	 BELLAS ARTES <small>INSTITUCION UNIVERSITARIA DEL VALLE</small>
VERSIÓN	1		
FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	21/feb/2019		

Del total de los requerimientos recibidos, las peticiones son las de mayor ocurrencia con 555 requerimientos que corresponden al 78.6%.

Seguimiento a las respuestas de las peticiones

Meses	Días de Respuesta
enero	2.7
febrero	1.8
marzo	1.9
abril	2.2
mayo	2
junio	2.3
julio	1.4
agosto	1.3
septiembre	1.6
octubre	3.3
noviembre	4.2
Promedio anual	2.2

Durante la vigencia enero a noviembre de 2021 el promedio de días para dar respuesta a los requerimientos realizados a la entidad es de 2 días cumpliendo con lo estipulado en la Ley 1755 de 2015.

Peticiones según tipo de usuario

De acuerdo a la información suministrada se evidencian 9 tipos de usuarios con un total de 718 PQRS; también observamos 7 PQRS las cuales no tienen identificado el tipo de usuario.

Tipo usuario	Cantidad solicitudes
Externo	319
Estudiante	187
Entidad estatal	124
Administrativo	26
Egresado	19
Docente	17
Entidad privada	12
No identificado	7
Grupos Profesionales	7
Total	718

GC.700.031.03.47		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. COMUNICACIÓN INTERNA	 BELLAS ARTES <small>INSTITUCION UNIVERSITARIA DEL VALLE</small>
VERSIÓN	1		
FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	21/feb/2019		

Recomendaciones

- Tener presente lo indicado en la Ley 1755 de 2015: **Artículo 31. Falta disciplinaria.** *La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.*
- En la clasificación por tipo de solicitud, tener en cuenta las tipologías del derecho de petición, las cuales son:

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Solicitud de acceso a la información pública: Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 *“es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”*

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- Implementar la ventanilla única para la recepción de solicitudes de PQRS; se debe tener en cuenta las disposiciones del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que indica: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”*.
- Implementar una herramienta tecnológica para la gestión y consolidación por servicio de las PQRS, a fin de optimizar el proceso y generar atención oportuna y de calidad a las solicitudes de los ciudadanos
- Realizar reinducción en la operatividad de la gestión de las PQRS, a fin de minimizar los

GC.700.031.03.47		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. COMUNICACIÓN INTERNA	 BELLAS ARTES <small>INSTITUCION UNIVERSITARIA DEL VALLE</small>
VERSIÓN	1		
FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	21/feb/2019		

errores en el registro y control de las peticiones, dado que dificulta la trazabilidad y control del proceso de trámite y respuesta a los ciudadanos.

- Caracterizar los tipos de usuarios con el fin de estandarizarlos y así tener un adecuado control de los usuarios que interponen sus peticiones en la Institución.
- Crear un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales.
- Elaborar trimestralmente informes sobre las PQRS, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

Disponer de un registro público sobre los derechos de petición que sean formulados a la institución, de acuerdo con la Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial; este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

Tener presente que mediante el decreto 124 de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, se establecen los lineamientos para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas, descritas en el cuarto componente “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, del anexo “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

VIVIANA ALVAREZ RINCON
Asesora de Control Interno